

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT. RIAU WISATA HATI

A. Sejarah PT. Riau Wisata Hati

PT. Riau Wisata Hati Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours & Travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation, dll yang lokasi di Jl. Hangtuah Pekanbaru, karena tidak memungkinkan maka PT. Riau Wisata Hati pindah alamat ke kantor baru tambahan yang terletak di Jln. Soekarno Hatta Pekanbaru.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. Riau Wisata Hati karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT. Riau Wisata Hati berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan ‘pelayanan sepenuh hati’. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa Umrah, pariwisata dalam luar negeri.

Yang menjadi dasar berdirinya PT. Riau Wisata Hati adalah dari ketidaksukaan M. Daud selaku pimpinan travel PT. Riau Wisata Hati terhadap keberangkatan haji yang telah dinaikinya maka dari itu dia berinisiatif membangun travel ini dengan baik dan termanajemen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Visi Misi PT. Riau Wisata Hati

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan adalah sebagai berikut:

Visi

1. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh, wisata dan internasional, ticketing pesawat.
2. Menjadi Travel & Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan Jamaah dan masyarakat.

Misi

1. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan
2. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umroh dan wisata lainnya

C. Struktur Organisasi PT. Riau Wisata Hati

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

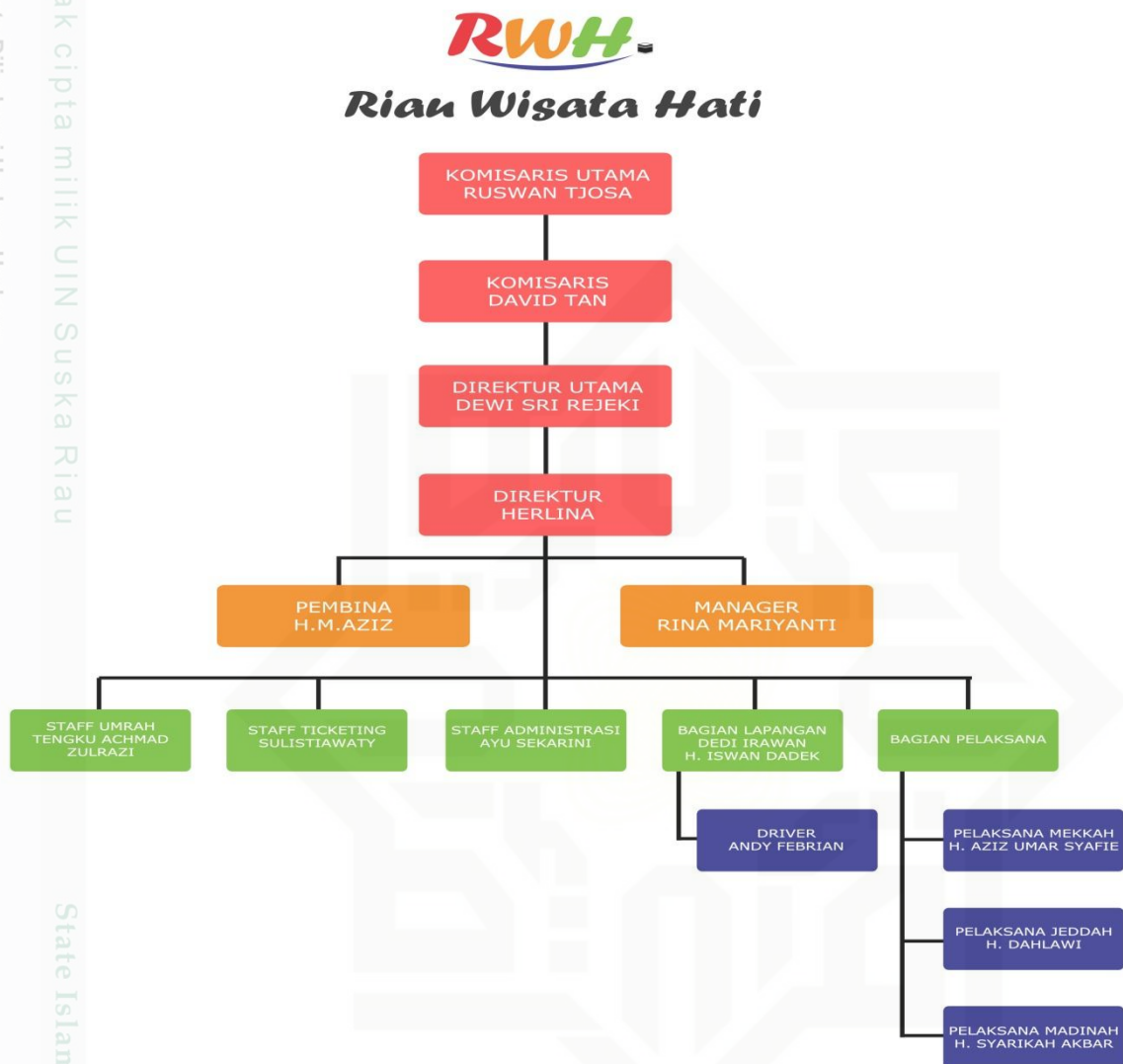
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi melalui penataan struktur organisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan perannya dengan tertib, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang diharapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan.

Hal terpenting yang harus diingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. Riau Wisata Hati Pekanbaru telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4.1 Struktur Organisasi PT. Riau Wisata Hati

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:

1. Pimpinan

Pimpinan bertugas menetapkan berbagai kebijakan terkait dengan operasional perusahaan, membuat perencanaan, mengkoordinir,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan wewenang kepada tiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing serta melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha.

2. Direktur

Dalam perusahaan direktur adalah orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugas direktur antara lain sebagai berikut:

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
- b. Mengadakan hubungan relasi.

3. Customer services

Adapun tugas customer service dalam perusahaan ini adalah melayani para jama'ah dan mengarahkan kepada jama'ah tentang paket dan semua yang berkaitan dengan keberangkatan.

a. Manajer Umrah dan Haji

Dalam perusahaan ini manajer umrah dan haji mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- 1) Mengelola penyelenggara umrah
- 2) Mengelola penyelenggara haji

b. Accounting

Dalam perusahaan ini manajer keuangan dan akuntansi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Mencatat semua transaksi yang terjadi di perusahaan
- 2) Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran
- 3) Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang ditujukan kepada direktur perusahaan.

c. Kasir

Adapun tugas-tugas kasir dalam perusahaan ini adalah:

- 1) Menerima transaksi pembayaran
- 2) Melakukan pembayaran pengeluaran perusahaan.

d. Ticketing

Adapun tugas-tugas ticketing dalam perusahaan ini adalah melakukan penjualan ticket-tiket pesawat kepada pembeli.

e. Roomlist

Adapun tugas-tugas roomlist dalam perusahaan ini adalah melakukan pengaturan kamar untuk calon jama'ah².

D. Aktivitas Perusahaan PT. Riau Wisata Hati

Baik paket umrah maupun paket haji plus, kemudian juga memasarkan paket-paket tersebut.

1. Umrah

Kata lain dari Umrah adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Program Umrah yang ditawarkan oleh PT.

Riau Wisata Hati dari beberapa paket antaralain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Umrah Reguler (Mekkah-Madinah)
- b. Umrahplus
- c. Umrah Bulan Ramadhan:
- d. Umrah Awal Ramadhan
- e. Umrah Pertengahan Ramadhan
- f. Umrah Akhir Ramadhan

2. Haji Plus

Haji Plus berbeda dari haji reguler. Setiap perusahaan penyelenggara Haji akan mendapatkan kuota jama'ah yang akan diberangkatkan ketanah suci, jumlah kuota yang didapat travel silver silk dari tahun ketahun semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya permintaan, begitu juga dengan travel Muhibah juga merasa kan peningkatan jumlah kuota sesuai permintaan.

Adapun yang membedakan haji plus dengan haji reguler adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benar-benar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karena merupakan keunggulan dari haji plus dibanding dengan haji reguler, dan fasilitas pemberangkatan, sampai fasilitas-fasilitas yang di dapatkan ditanah suci. Program haji plus yang ditawarkan oleh travel Silver Silk dan Muhibah pada dasarnya sama dengan program haji plus yang ditawarkan oleh perusahaan penyelenggara haji plus lainnya.

Perbedaan antara PT. Riau Wisata Hatidengan Muhibah dalam penyelenggara haji plus adalah terletak pada pelayanannya, yakni PT. Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wisata Hatimenawarkan beberapa pelayanan dengan berbagai kemudahan seperti:

a. Tempat pembayaran

Calon jama'ah haji dan umrah yang menggunakan jasa Travel silk dapat melakukan transaksi pembayaran melalui transfer kerekening bank yang telah disediakan oleh Travel Silver Silk yaitu: Bank Mandiri Syariah³.

b. Memberikan bimbingan haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, calon jama'ahdiberi pembekalan sebelum berangkat ketanah suci antara lain:

c. Manasik

Sebelum jama'ah calon haji berangkat ketanah suci akan dilakukan bimbingan manasik haji dalam bentuk teori dan praktek oleh tim pembimbing.

d. Bimbingan ditanahsuci

Selama ditanah suci para jama'ah diberikan bimbingan pengajian Islam instensif selama dalam perjalanan, baik dari segi materi maupun praktek dengan berkunjung ketempat- tempat yang bersejarah.Para jama'ah haji dan umrah juga diberikan kebebasan tanpa dibatasi untuk melakukan segala aktifitas dalam beribadah.

e. Kesehatan dan Mental

Jama'ah calon haji akan diperiksa kesehatannya dan diberikan penyuluhan mental sebelum berangkat ketanah suci oleh tim dokter.

f. Harga paketberfariasi

Dengan harga paket yang bervariasi sehingga memungkinkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen untuk menentukan pilihannya sesuai dengan kemampuan finansialnya.

g. Sarana dan prasarana yang diberikan

Travel PT. Riau Wisata Hati ini menyediakan sarana dan prasarana kepada jama'ah dalam beribadah, yaitu:

- 1) Tiket pesawat untuk travel RWH Pekanbaru-Medan- Madinah
- 2) Bus full AC
- 3) Makan 3x sehari masakan indonesia
- 4) Akomodasi hotel berbintang (dekat dengan mesjid Al- Haram dan Mesjid Nabawi)
- 5) Perlengkapan haji sesuai paket
- 6) Passport haji dan visa
- 7) Tim dokter
- 8) Air zam-zam
- 9) Dan bimbingan haji sesuai dengan sunnah Rasulullah yang shahih.⁴

h. Ticketing

PT. Riau Wisata Hatijuga merupakan perusahaan penyelenggara haji plus dan umrah, juga melakukan usaha sampingan yaitu menjual tiket-tiket perusahaan penerbangan dari berbagai maskapai penerbangan. Yaitu menyediakan paket liburan bersama keluarga minimal 4 orang dengan keberangkatan setiap hari dengan tujuan Jakarta, Bandung, Lombok, Bangkok, Hongkong, Beijing dan Singapore.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Paket PT. Riau Wisata Hati Saat Ini

Jenis paket layanan yang dipaparkan diantaranya :

1. Umrah Andalan Rakyat (Via Kuala Lumpur landing madinah) pada Januari, februari, maret, april 2018.
2. Umrah Hemat Andalan Express (Via Colombo landing Madinah) pada Desember 2017
3. Umrah Super Platinum (Vias Kuala Lumpur landing madinah) pada 23 Desember 2017
4. Umrah Hebat Andalan Riau (Via Singapura landing jeddah) Januari sampai maret 2018.
5. Umrah Andalan Airbus A380 (Via Kuala Lumpur landing madinah) pada januari, februari, maret 2018.
6. Umrah Andalan Spesial Arba'in (Via Kuala Lumpur Landing Jeddah) pada November 2017 sampai Februari 2018.
7. Umrah VIP Super Promo (gratis tour Kuala lumpur ziarah taif, Landing madinah) pada Januari-Mei 2018.
8. Umrah Andalan Zam-Zam (Via Kuala Lumpur landing madinah) pada Januari-Mei 2018.
9. Umrah Hemat Ramadhan 1439 H (Via Kuala Lumpur landing madinah) Mei 2018.
10. Umrah Transit Turkey (Via Jakarta landing madinah gratis tour istanbul) pada februari sampai maret 2018.

Jenis layanan ini merupakan hasil manajemen RWH yang telah disusun sedemikian rupa untuk memuaskan jamaah dalam beribadah dan dapat memilih jenis layanan yang sesuai dengan tingkatan ekonomi masyarakat muslim. Dan intinya dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan maksimal serta terjangkau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.